



УТВЕРЖДАЮ:

Директор казенного учреждения  
Воронежской области «Управление  
социальной защиты населения Кан-  
темировского района»

Г.В. Бреславцева

01.04.2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОТДЕЛЕ ПРИЕМА И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
НАСЕЛЕНИЯ КАНТЕМИРОВСКОГО РАЙОНА»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее **Положение об отделе приема и обращений граждан** (далее Отдел) разработано на основании Устава казенного учреждения Воронежской области «Управление социальной защиты населения Кантемировского района» (далее Учреждение).

1.2. Положение определяет статус, организационную структуру, компетенцию и условия обеспечения деятельности Отдела казенного учреждения Воронежской области «Управление социальной защиты населения Кантемировского района».

1.3. В своей деятельности Отдел руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными законодательными актами Воронежской области, приказами и постановлениями Министерства труда и социального развития Российской Федерации, постановлениями правительства Воронежской области, приказами и письмами департамента социальной защиты Воронежской области, приказами и распоряжениями казенного учреждения Воронежской области «Центр обеспечения деятельности учреждений социальной защиты Воронежской области» (далее КУВО «ЦОДУСЗ») и директора КУВО «УСЗН Кантемировского района», Кодексом профессиональной этики, а также настоящим Положением.

1.4. Структура отдела, его штатная численность утверждаются директором КУВО «УСЗН Кантемировского района».

1.5. Общее руководство и контроль над деятельностью Отдела осуществляет начальник Отдела.

## **2. Задачи и функции**

2.1. Основными задачами в деятельности Отдела является обеспечение приема населения по вопросам предоставления установленных мер социальной поддержки, работа с обращениями граждан.

2.2. Отдел для реализации возложенных задач осуществляет следующие функции:

### **2.2.1. По приему граждан для назначения мер социальной поддержки**

- прием заявлений и документов, необходимых для назначения, перерасчета и выплаты денежной компенсации на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг федеральным льготникам из числа ветеранов, инвалидов и граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и других радиационных аварий;
- прием заявлений и документов, необходимых для назначения, перерасчета и выплаты денежной компенсации на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг ветеранам труда и лицам, к ним приравненным, из числа ветеранов военной службы и ветеранов государственной службы;
- прием заявлений и документов, необходимых для назначения, перерасчета и выплаты денежной компенсации на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий,
- прием заявлений и документов, необходимых для назначения, перерасчета и выплаты денежной компенсации на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, работающим и проживающим в сельской местности: педагогическим и медицинским работникам областных и муниципальных образовательных учреждений; специалистам государствен-

ной ветеринарной службы Российской Федерации; медицинским, фармацевтическим и педагогическим работникам областных и муниципальных организаций здравоохранения, специалистам организаций культуры независимо от форм собственности этих организаций, а также в случае их выхода на пенсию, если они проработали в сельской местности не менее 10 лет и проживают там; работникам физической культуры и спорта и социальным работникам государственного сектора социального обслуживания;

- прием заявлений и документов, необходимых для назначения и выплаты денежной компенсации на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг родителям погибшего военнослужащего, дедушкам (бабушкам), воспитывавшим и содержавшим погибшего военнослужащего при отсутствии лиц, которые по закону обязаны их содержать,
- прием заявлений и документов, необходимых для назначения, перерасчета и выплаты денежной компенсации на оплату коммунальных услуг многодетным малообеспеченным семьям и приемным семьям,
- прием заявлений и документов, необходимых для единовременной денежной выплаты на ремонт жилого помещения детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшимся без попечения родителей, правовая оценка содержания и надлежащего оформления поступивших документов, формирование и хранение личного дела, принятие решения о назначении либо отказе в назначении, подготовка и направление заявителям уведомлений о принятых решениях, формирование и хранение личных дел получателей, подготовка и направление Учредителю заявок;
- прием заявлений и документов, формирование и хранение личного дела, назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации за наем (поднаем) жилого помещения детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, достигших возраста 18 лет, а также лицам, которые относились к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и достигшим возраста 23 лет, проживающим в Воронежской области, подготовка заявок на выплату и направление их в КУВО «ЦОДУСЗ».
- прием необходимых документов от граждан из числа многодетных малообеспеченных семей, для назначения ежемесячных денежных выплат в целях компенсации проезда учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений профессионального образования к месту учебы и обратно во внутригородском, пригородном и внутрирайонном общественном транспорте (кроме такси),
- прием от граждан необходимых документов из числа многодетных малообеспеченных семей в целях компенсации питания учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений профессионального образования,
- прием от граждан необходимых документов из числа приемных семей, независимо от совокупного дохода для назначения ежемесячных денежных выплат в целях компенсации проезда учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений профессионального образования к месту учебы и обратно во внутригородском, пригородном и внутрирайонном общественном транспорте (кроме такси),
- прием от граждан необходимых документов из числа приемных семей, независимо от совокупного дохода, для назначения ежемесячных денежных выплат в целях компенсации питания учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений профессионального образования,
- прием необходимых документов на выплату от граждан, награжденных нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;
- прием от граждан необходимых документов для выплаты гражданам государственных единовременных пособий и ежемесячных денежных компенсаций при возникновении поствакцинальных

осложнений;

- прием от граждан необходимых документов для выплаты дополнительного материального обеспечения граждан за особые заслуги перед Воронежской областью;
- прием от граждан необходимых документов для ежемесячной денежной выплаты гражданам, имеющим звание «Почетный гражданин Воронежской области»;
- прием от граждан необходимых документов по дополнительному материальному обеспечению Героев Советского Союза и полных кавалеров ордена Славы (250% размера социальной пенсии);
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячной денежной выплаты Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой славы;
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячной денежной выплаты гражданам, страдающим социально значимыми заболеваниями и гражданам, страдающим заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- прием от граждан необходимых документов для ежемесячной денежной компенсации одному из родителей, осуществляющему воспитание и обучение ребенка - инвалида на дому самостоятельно;
- прием от граждан заявлений и документов, необходимых для назначения ежемесячной денежной выплаты за проезд в пассажирском транспорте городского сообщения,
- прием от граждан необходимых документов для назначения и выплаты единовременного пособия при рождении ребенка;
- прием от граждан необходимых документов для назначения и выплаты пособия по уходу за ребенком;
- прием от граждан необходимых документов для назначения и выплаты ежемесячного пособия на ребенка;
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячной денежной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка;
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячной денежной выплаты в связи с рождением третьего ребенка и последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет;
- прием от граждан необходимых документов для назначения единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности, уволенным в связи с ликвидацией организации (прекратившим деятельность, полномочие) в установленном порядке;
- прием от граждан необходимых документов для назначения пособия по беременности и родам женщинам, уволенным в связи с ликвидацией организации (прекратившим деятельность, полномочие) в установленном порядке;
- прием от граждан необходимых документов для назначения единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву,
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячного пособия детям военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти, погибших (умерших), пропавших без вести при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным фондом РФ в соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.06.2010 № 481,
- прием от граждан необходимых документов для назначения ежемесячной денежной компенса-

ции на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет;

- прием документов на выплату ежемесячных компенсационных выплат нетрудоспособным женщинам, имеющим детей до 3 х лет, уволенных в связи с ликвидацией организации,
- прием от граждан заявлений и документов, необходимых для назначения ежемесячной денежной выплаты гражданам из числа ветеранов труда и лиц, приравненных к ним, тружеников тыла, реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий, подготовка и направление межведомственных запросов в территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации для получения копии страхового свидетельства государственного пенсионного страхования, а также справки о назначении (либо о прекращении) ежемесячной денежной выплаты по линии органов Пенсионного фонда (при необходимости),
- прием заявлений и документов от получателей пособия в соответствии с постановлением Правительства РФ от 29.12.2008 № 1051 «О порядке предоставления пособий на проведение летнего оздоровительного отдыха детей отдельных категорий военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти, погибших (умерших), пропавших без вести, ставших инвалидами в связи с выполнением задач в условиях вооруженного конфликта немеждународного характера в Чеченской Республике и на непосредственно прилегающих к ней территориях Северного Кавказа, отнесенных к зоне вооруженного конфликта, а также в связи с выполнением задач в ходе контртеррористических операций на территории Северо-Кавказского региона пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации».

В этих целях специалисты отдела :

- 1) осуществляют идентификацию заявителя или его представителя;
- 2) осуществляют работу по приему от граждан документов на социальные и компенсационные выплаты, по проверке надлежащего их оформления, заверяют при необходимости копии документов после сверки их с оригиналом, принимают заявления о назначении выплат и регистрируют их в специальном журнале, выдают расписку-уведомление (с перечнем принятых документов, даты приема) заявителю;
- 3) осуществляют прием документов от МФЦ, их проверку, подписывают сопроводительные реестры;
- 4) проверяют достоверность содержащихся в документах (их копиях) сведений и, в случае необходимости, запрашивают дополнительные сведения в соответствующих государственных органах, органах местного самоуправления, иных учреждениях и организациях;
- 5) при необходимости направляют запросы в рамках информационного взаимодействия с органами государственной власти, муниципальными органами и организациями о предоставлении сведений и необходимых документов для назначения и выплаты пособий, социальных и компенсационных выплат, сбор ответов на запросы;
- 6) определяют на основании представленных документов право заявителя на назначение социальных и компенсационных выплат;
- 7) осуществляет ввод в базу данных сведений о получателях пособий, социальных и компенсационных выплат;
- 8) осуществляет ввод в базу данных документов, полученных от МФЦ;
- 9) осуществляют передачу принятых документов в профильные отделы для назначения соответствующих выплат.
- 10) осуществляют разработку номенклатуры дел отдела приема и обращений граждан, подготовку документов для сдачи в архив.

## **2.2.2. В области осуществления работы по социальным выплатам на погребение**

- 1) осуществление приема и регистрации документов на погребение в случаях, если умерший не работал и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196 дней беременности;
- 2) прием документов на выплату единовременной материальной помощи на ритуальные услуги в случае смерти почетного гражданина Воронежской области.

## **2.2.3. По присвоению звания «Ветеран труда» и выдаче удостоверений (свидетельств) о праве на меры социальной поддержки**

- 1) Прием от граждан документов, подтверждающих право на присвоение звания «Ветеран труда», либо на получение удостоверения (свидетельства) о праве на меры социальной поддержки.
- 2) Формирование и хранение личных дел граждан, направление их в департамент социальной защиты Воронежской области.
- 3) Прием от граждан документов на выдачу дубликатов удостоверений «Ветеран труда», дубликатов других удостоверений о праве на меры социальной поддержки.
- 4) Формирование и хранение личных дел граждан на выдачу дубликатов, направление их в департамент социальной защиты Воронежской области.
- 5) Выдача гражданам удостоверений, информирование о правах граждан в связи с получением соответствующих удостоверений.

## **2.2.4. По предоставлению гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг:**

- 1) организация приема документов от населения
- 2) подготовка решений о назначении (отказе), перерасчете, прекращении (приостановлении), удержании излишне выплаченных сумм субсидий на оплату ЖКУ;
- 3) формирование и ведение персональных дел получателей субсидий;
- 4) осуществление расчета в соответствии с действующим законодательством;
- 5) подготовка и предоставление в КУВО «ЦОДУСЗ» заявок на финансирование субсидий.

## **2.2.5. По обеспечению жильем отдельных категорий граждан**

- 1) прием от граждан заявлений и документов для постановки на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий отдельных категорий граждан в соответствии с Законом Воронежской области от 09.10.2007 № 93-ОЗ «О предоставлении жилых помещений жилищного фонда Воронежской области по договорам социального найма» для проведения ежегодной перерегистрации граждан, состоящих на жилищном учете в департаменте социальной защиты Воронежской области.
- 2) прием от граждан относящихся к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц, ранее относившихся к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, достигших возраста 23 лет, заявлений и документов для постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений в соответствии с Законом Воронежской области от 27.11.2007 № 131-ОЗ «О специализированном жилищном фонде Воронежской области»
- 3) прием заявлений и документов от ветеранов, инвалидов и семей имеющих детей-инвалидов, нуждающихся в улучшении жилищных условий и вставших на учет до 01.01.2005 г., для предоставления в соответствии с очередностью меры социальной поддержки (субсидии) по обеспечению жильем за счет средств федерального бюджета в соответствии с Законом Воронежской области от 07.07.2006 № 66-ОЗ «О предоставлении безвозмездной субсидии на приобретение жилого помещения ветеранам, инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов, нуждающимся в улучшении жилищных условий» в целях проведения ежегодной перерегистрации граждан включенных Учредителем в единый по области список отдельных категорий граждан, имеющих право на обеспечение жильем за счет средств федерального бюджета.

### **2.2.6. По приему документов на выдачу сертификата на региональный материнский капитал и документов на его реализацию**

- 1) прием заявлений и документов на выдачу сертификата на РМК, формирование личных дел и направление их для проверки в КУВО «ЦОДУСЗ», принятие решений о выдаче (отказе) сертификата ;
- 2) выдача на руки заявителям оформленных в установленном порядке сертификатов на РМК (дубликатов сертификатов) под роспись в журнале регистрации заявлений о выдаче сертификата на РМК (его дубликата) и решений, принятых по ним;
- 3) прием заявлений и документов на реализацию регионального материнского капитала, формирование личных дел и направление их для проверки в КУВО «ЦОДУСЗ», принятие решений, подготовка заявок на выплату гражданам средств РМК;

### **2.2.7 По обеспечению санаторно-курортным лечением и выдаче направлений на разработку (коррекцию) ИПР**

- 1) Прием документов и учет граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении , формирование личных дел, предоставление заявок на необходимое количество путевок на оздоровление граждан из числа: тружеников тыла, ветеранов труда, реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий, неработающих родителей и вдов (не вступивших в повторный брак) погибшего (умершего) военнослужащего в период прохождения военной службы в мирное время, а также лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, выдача путевок в автономное учреждение Воронежской области «Санаторий для граждан пожилого возраста и инвалидов «Белая горка» в порядке очередности;
- 2) Уведомление граждан о включении в реестр граждан, ожидающих путевку на санаторно-курортное лечение или об отказе в постановке на учет на обеспечение санаторно-курортной путевкой. Уведомление граждан о номере очереди в реестре граждан, ожидающих путевку на санаторно-курортное лечение;
- 3) Направление отчетностей об использовании путевок с отрывными талонами в КУВО «ЦОДУСЗ» в установленные сроки.
- 4) выдача направлений гражданам на медико-социальную экспертизу для разработки (коррекции) ИПР.

### **2.2.8 По приему граждан и работе с обращениями граждан**

- 1) Прием и консультирование населения по вопросам социальной поддержки;
- 2) Осуществление выдачи и регистрации справок о размерах и выплате пособий, социальных и компенсационных выплат по месту требования;
- 3) Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи при предоставлении им услуг в пределах учреждения;
- 4) Организация работы по рассмотрению письменных и устных предложений, заявлений и жалоб граждан, обращений в электронном виде;
- 5) Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, подготовка ответов на обращения граждан;
- 6) Обобщение, анализ и учет состояния работы с письменными, устными и электронными предложениями, заявлениями, жалобами граждан в КУВО «УСЗН Кантемировского района»;
- 7) Предоставление отчетностей по работе с обращениями граждан в департамент социальной защиты Воронежской области, бюджетное учреждение Воронежской области «Центр обеспечения деятельности учреждений социальной защиты Воронежской области» в установленные сроки.

### **2.2.9. В области развития информационно - консультативных услуг и связи со средствами массовой информации:**

- 1) предоставление гражданам информации о возможностях, видах, порядке и условиях предоставления мер социальной поддержки граждан;
- 2) информирование населения в средствах массовой информации, на информационных стендах учреждения обо всех изменениях в правовой сфере, связанных с предоставлением мер социальной поддержки гражданам;
- 3) прием заявлений на регистрацию на портале госуслуг и осуществление регистрации граждан в ЕСИА

### **3. Права, обязанности и ответственность**

3.1. Отдел в решении задач, определенных настоящим Положением, подконтролен и подотчетен директору казенного учреждения Воронежской области «Управление социальной защиты населения Кантемировского района» и его заместителю.

Указания и распоряжения директора и его заместителя по вопросам реализации задач и функций по направлениям деятельности Отдела обязательны для исполнения начальником отдела и всеми сотрудниками отдела.

3.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора КУ-ВО «УСЗН Кантемировского района».

3.3. Отдел имеет право:

- запрашивать и получать в установленном законодательном порядке от органов государственной власти и местного самоуправления, юридических лиц и граждан информацию и материалы, необходимые для исполнения отделом поставленных перед ним задач;

- использовать закрепленное за ним имущество в соответствии с законодательством РФ и Уставом Учреждения, обеспечивать его сохранность.

3.4. Отдел несет ответственность:

- за своевременность и точность предоставления департаменту социальной защиты Воронежской области, КУВО «ЦОДУСЗ», органам государственной власти сведений, касающихся деятельности Отдела;

- за использование конфиденциальной информации о гражданах, содержащейся в базах данных только для служебного пользования;

- за нераспространение конфиденциальной информации, содержащейся в базах данных;

- за достоверность информации, внесенной в базы данных;

- за сохранность закрепленного за ним имущества;

- за надлежащую организацию работы и мероприятий в соответствии с целями и задачами, определенными настоящим Положением.

- за соблюдение Кодекса профессиональной этики;

- за соблюдение требований инструкции по делопроизводству и положения об архиве;

- за выполнение требования по охране труда и пожарной безопасности, Правил внутреннего трудового распорядка Учреждения, Положения о работе с персональными данными работников Учреждения.»



3.5. Лица, виновные в умышленном или неосторожном искажении, либо утрате сведений, являющихся конфиденциальными, либо составляющими служебную или иную тайну, несут установленную законодательством РФ ответственность.

#### **4. Управление отделом**

4.1. Отдел возглавляет начальник отдела, назначаемый на должность приказом директора КУВО «УСЗН Кантемировского района» на основании трудового договора, заключенного в соответствии с нормами трудового законодательства.

4.2. Начальник Отдела осуществляет текущее руководство, подотчетен и подконтролен в своей деятельности директору КУВО «УСЗН Кантемировского района» и его заместителю.

4.3. По вопросам решения задач и реализации функций Отдела, определенных настоящим Положением, начальник Отдела обязан выполнять все указания и распоряжения директора КУВО «УСЗН Кантемировского района» и его заместителя.

4.4. Начальник Отдела может быть освобожден от занимаемой должности по основаниям, предусмотренным нормами действующего законодательства.

4.5. Пределы компетенции начальника Отдела определяются заключенным с ним трудовым договором и должностной инструкцией.

4.6. Начальник Отдела несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач и функций.